

五、服务承诺

致：封丘县农业农村局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

一、优质服务承诺内容

1、合同履行期限要求：合同签订之日起 60 日内完成。

2、质保及售后服务期限：货物售后服务期为 3 年。期间我公司免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算。

3、质量标准要求：符合国家及行业现行规定标准。

4、验收要求：

（1）采购人将依采购文件及我公司的响应性文件的要求对所提供服务等进行验收。

（2）验收中出现不符合采购文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利。

（3）验收时间和地点：我公司成交后按照采购文件的时间、地点要求完成相关服务。

（4）组织产品检测。封丘县农业农村局组织有关人员，对实施项目的乡（镇）进行质量抽检化验，对抽检合格的，将所需资料及时递交财政部门。对在项目实施过程中弄虚作假的，将出现问题的服务组织列入黑名单，取消其今后参与的资格。

（5）甲方出具《封丘县政府采购验收报告》、我公司填写《封丘县政府采购资金支付申请书》。由质量检测机构负责验收的，还应出具合法的检测报告。

5、付款方式

（1）我公司开具以甲方单位名称为抬头的发票；

（2）付款方式见投标人须知前附表。

6、其它：

（1）安全要求：我公司严格按照国家各项安全规范文明作业，并为现场工作人员提供必要的人身安全保护器材、个人防护用品等，加强安全防范措施，制定安全防范制度，确保人员财产安全，并对现场所有人员及财产安全负有全部责任；

（2）在作业现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我公司承担；

（3）本项目不允许转包、分包。

二、快速反应、及时服务措施

（一）售后服务团队建设

为了提供高质量的售后服务，我们将做以下几个方面的工作：

- 1、招聘具有丰富售后服务经验的专业人员。
- 2、定期进行售后服务技能培训，保证售后人员的专业水平。
- 3、建立售后服务团队的合理激励机制，提高员工的工作积极性和满意度。

（二）建立完善的服务流程

我们将建立一套完善的服务流程，确保售后服务高效有序进行：

- 1、接到售后服务请求后，及时与客户取得联系，了解问题细节。
- 2、根据问题的性质和紧急程度，安排相应的售后人员进行处理。
- 3、在处理过程中，及时向客户反馈处理进展情况，并给予解决方案建议。
- 4、处理完毕后，主动与客户进行满意度调查，以提升服务质量。

（三）快速响应和解决问题

为了尽快响应和解决问题，我们将采取以下措施：

- 1、设立 24 小时售后服务热线，随时接受客户的求助电话。
- 2、对于一些常见问题，建立起快速解决方案数据库，以提高问题解决效率。
- 3、对于一些严重问题，安排售后人员迅速到达客户现场解决，确保问题得以尽快的解决。
- 4、问题优先级处理：我们将根据问题的紧急程度和影响程度，为问题设定优先级，并按照优先级顺序解决问题。

（四）设备备份和故障处理

为了确保服务的持续性和稳定性，我们采取以下措施：

- 1、设备备份：我们将定期进行设备备份，以防止数据丢失和服务中断。
- 2、故障处理：如果出现设备故障或服务中断，我们将立即采取措施修复问题，并在最短时间内恢复服务。
- 3、灾备方案：我公司制定了灾备方案，以应对自然灾害等不可控事件，保证服务连续性。

（五）售后服务数据分析和优化

通过对售后服务数据的分析，我们可以及时发现问题，并采取相应措施进行优化：

- 1、对售后服务过程中的问题进行分类和统计，了解不同问题的分布情况。
- 2、利用数据分析工具，挖掘售后服务数据中的关键信息，发现服务瓶颈。
- 3、根据数据分析结果，及时调整售后服务策略和流程，提高服务效率和满意度。

〔六〕定期更新

为了保持客户对我们服务的了解，我们将定期向客户提供以下更新：

1、服务进展报告：每两周向客户发送一份服务进展报告，包括已完成的工作、进行中的工作和计划的下一步工作。

2、问题解决报告：如果客户提出问题并得到解决，我们将发送问题解决报告，详细说明问题的原因、解决方案和预防措施以确保类似问题不再出现。

〔七〕人员培训

我们公司高度重视员工的培训和能力提升，以提供专业、高效的服务：

1、新员工入职培训：对新员工进行全面技术培训，包括公司文化、产品知识和服务流程等。

2、定期培训：定期组织各类培训课程，包括技术培训、服务技巧培训等，以保证员工的专业素质。

3、考核机制：建立绩效考核制度，根据员工的工作表现进行评估和奖惩。

投标人：扬州市宝迪照明科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2025年03月25日